



Warszawa, 19-06-2025 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

V.7108.90.2024.MK

Pan

Tomasz Chróstny

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów**

via ePUAP

Szanowny Panie Prezesie,

w wystąpieniu z dnia 17 lipca 2024 r. w sprawie praktyk stosowanych przez przewoźnika lotniczego Ryanair, a dotyczących problemu tzw. overbookingu oraz sygnałów o nieprzestrzeganiu przez tego przewoźnika przepisów rozporządzenia nr 261/2004¹, ustanawiającego system rekompensat przewidzianych dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, zwracałem się z prośbą o rozważenie możliwości podjęcia interwencji w związku z zauważonymi nieprawidłowościami.

W odpowiedzi na ww. wystąpienie zostałem poinformowany o wszczęciu postępowania wyjaśniającego (sygn. DOZIK-1.403.19.2024.MBM) mającego na celu wstępne ustalenie, czy w związku z praktykami przewoźnika lotniczego Ryanair stosowanymi wobec pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie wyjaśniające dotyczyło możliwego

¹ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE. L. z 2004 r. Nr 46, str. 1 z późn. zm.).

naruszenia przepisów rozporządzenia nr 261/2004 przez stosowaną przez przewoźnika treść formularzy elektronicznych, które nie przewidują możliwości złożenia reklamacji w przypadku odmowy przyjęcia na pokład.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Praw Obywatelskich², zwracam się z uprzejmą prośbą o informację o wyniku postępowania wyjaśniającego, przede wszystkim zaś czy dało ono podstawy do wszczęcia właściwego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez ww. przewoźnika.

Z poważaniem

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/

² Ustawa z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1264 z późn. zm.).